

Huvudman

I Ur och Skur skolan Skattkamarön EK. FÖR., org.nr. 7696108104

info@skattkamaron.com

Ärendet

Tematisk tillsyn av I Ur och Skur skolan Skattkamarön EK. FÖR. i Norrköpings kommun.

Beslut

Anmärkning

Skolinspektionen tilldelar med stöd av 26 kap. 11 § skollagen (2010:800) I Ur och Skur skolan Skattkamarön EK. FÖR. en anmärkning avseende brister rörande skriftliga rutiner för hantering av klagomål. I Ur och Skur skolan Skattkamarön EK. FÖR. ska senast den **onsdag den 4 mars 2026** vidta de åtgärder som huvudmannen bedömer är nödvändiga för att avhjälpa påtalad brist. De vidtagna åtgärderna ska senast samma dag skriftligen redovisas för Skolinspektionen.

Beslutet om anmärkning får enligt 28 kap. 2 och 18 §§ skollagen inte överklagas.

Områden utan konstaterade brister

Skolinspektionen avslutar ärendet i de delar det avser huvudmannens hantering av klagomål samt vidtagna åtgärder vid identifierade brister.

Redovisning av åtgärder

Redovisningen av de vidtagna åtgärderna skickas via e-post till skolinspektionen.linkoping@skolinspektionen.se, eller per post till Skolinspektionen, Box 330, 581 03 Linköping. Hänvisa till Skolinspektionens diarienummer för ärendet (dnr 2025:8899) i de handlingar som sänds in.

Om ärendet

Skolinspektionen har under hösten 2025 inlett en tematisk tillsyn av I Ur och Skur skolan Skattkamarön EK. FÖR. I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering.

Tillsynen har genomförts genom intervju med rektorn och representant för huvudmannen den 17 oktober 2025 samt en kompletterande intervju med rektorn den 25 november 2025. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av exempel på ärenden och vidtagna åtgärder. Huvudmannen har getts tillfälle att yttra sig över allt material av betydelse för beslutet.

Motivering av beslutet

Huvudmannen ansvarar för att utbildningen genomförs i enlighet med bestämmelserna i skollagen, föreskrifter som har meddelats med stöd av skollagen och de bestämmelser för utbildningen som kan finnas i andra författningar (2 kap. 8 § skollagen). Vidare ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det framkommer att det finns brister i verksamheten (4 kap. 7 § skollagen).

Anmärkning

Skriftliga rutiner för klagomålshantering

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av inkommen dokumentation framgår att huvudmannen har skriftliga rutiner för hantering av klagomål. Det framgår hur den som vill lämna in ett klagomål kan gå tillväga och att rektorn ansvarar för att utreda, vidta åtgärder och återkoppla vid klagomål. Det framgår vidare att den som lämnat in ett klagomål kommer att bli kontaktad inom fem arbetsdagar. Av intervju med rektorn och huvudmannen framgår att den interna ansvarsfördelningen av inkomna klagomål innebär att det är rektorn som har huvudansvaret att ta emot och utreda men det är oftast först lärarna som tar emot klagomålet. Sedan fördelas det vidare inom skolenheten beroende på vad det är för klagomål, exempelvis till elevhälsan. Rektorn uppger i kompletterande intervju den 25 november 2025 att hen informerar huvudmannen om de inkomna skriftliga klagomålen. På frågan om hur klagomål som inkommit muntligt hanteras uppger rektorn att de registreras i ett system och automatiskt går till huvudmannen.

Rättslig reglering

Av 4 kap. 8 § skollagen framgår att huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal.

Av förarbetena framgår att det bör överlämnas till varje huvudman att bestämma hur klagomålshanteringen ska organiseras och hur informationen om klagomålsrutinerna ska lämnas. Rutinerna bör dock innehålla en intern ansvarsfördelning hos huvudmannen (prop. 2009/10:165 s. 309).

Skolinspektionens bedömning

Skolinspektionen bedömer att de skriftliga rutiner för klagomålshantering som huvudmannen har inkommit med inte fullt ut följer författningarnas aktuella krav. Tillsynen visar att huvudmannen visserligen har skriftliga rutiner för hantering av klagomål och att det framgår en viss intern ansvarsfördelning i rutinerna. Det framgår att rektorn ansvarar för att utreda, vidta åtgärder och återkoppla vid klagomål. Av de skriftliga rutinerna framgår dock inte hur huvudmannen får kännedom om inkomna klagomål eller övrig arbetsgång för inkomna klagomål, exempelvis att rektorn fördelar vidare klagomål internt. Av nuvarande skrivelse framgår vidare att skolan kontaktar den som lämnat klagomål inom fem arbetsdagar. Det framgår emellertid inte på ett tydligt sätt att huvudmannen bekräftar till klagande att klagomålet mottagits eller vem som är ansvarig för att bekräfta detta.

Av huvudmannens skriftliga rutiner ska inte bara framgå hur den som vill lämna klagomål kan gå tillväga utan även hur klagomålen ska hanteras internt, det vill säga ansvarsfördelningen i detta arbete.

Val av ingripande

Skolinspektionen får i stället för att meddela ett föreläggande tilldela en huvudman som står under dess tillsyn en anmärkning vid mindre allvarliga överträdelser av vad som gäller för verksamheten (26 kap. 11 § skollagen). Huvudmannen är då skyldig att inom viss tid åtgärda de brister som föranlett anmärkningen. Avseende området att det ska finnas aktuella och skriftliga rutiner konstaterar Skolinspektionen att rutiner finns men att de inte beskriver samtliga rutiner i den interna ansvarsfördelningen för hur I Ur och Skur skolan Skattkamarön EK. FÖR ska hantera inkomna klagomål. Mot bakgrund av att bristerna har en begränsad omfattning bedömer Skolinspektionen bristerna som mindre allvarliga och finner därför skäl att tilldela I Ur och Skur skolan Skattkamarön EK. FÖR en anmärkning.

Områden utan konstaterade brister

Huvudmannens hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av kompletterande intervju med rektorn framgår att huvudmannen alltid får kännedom om varje klagomål som kommer in. Skolinspektionen har den 16 oktober 2025 testat att skicka in ett klagomål till huvudmannen. Huvudmannen bekräftade inte att det klagomålet mottagits. I intervju med rektorn och representant för huvudmannen uppger de intervjuade att just den veckan har det varit många inkomna mail samtidigt som det varit personalbortfall på grund av

sjukdom. Vanligtvis får alla som skickar in ett klagomål via mail en bekräftelse om att klagomålet är mottaget och att återkoppling kommer ges inom ett par dagar.

Skolinspektionen har den 21 och den 25 november testat att skicka in ytterligare två klagomål till huvudmannen. Bekräftelse på att klagomålen är mottagna skickades till Skolinspektionen.

Huvudmannen har till Skolinspektionen inkommit med ett skriftligt klagomål där det framgår att utredning påbörjats för det inskickade klagomålet. Av intervju med rektorn och representant för huvudmannen framgår att det är rektorn som ansvarar för att klagomål så snart som möjligt utreds.

Av kompletterande intervju med rektorn den 25 november 2025 framgår att alla som lämnar in klagomål får återkoppling. Rektorn tillägger att detta dock inte gäller om den som lämnat in klagomålet är anonym.

Rättslig reglering

Av 4 kap. 8 § skollagen (2010:800) framgår att huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet.

Skolinspektionens bedömning

Av ovan redovisade omständigheter framkommer inte att huvudmannen brutit mot bestämmelserna när det gäller huvudmannens hantering av klagomål. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

Vidtagna åtgärder vid identifierade brister

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med rektorn och representant för huvudmannen samt inskickad dokumentation framgår att huvudmannen vidtar åtgärder med anledning av inkomna klagomål som exempelvis kan handla om klagomål kopplat till betyg, bedömning, undervisning eller andra delar av skolverksamheten.

Rättslig reglering

I 4 kap. 7 § skollagen anges att om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.

Skolinspektionens bedömning

Av ovan redovisade omständigheter framkommer inte annat än att verksamheten uppfyller författningarnas krav inom detta område. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

X Henrik Helmér

Beslutsfattare
Signerat av: Henrik Helmér

X Nathalie Najem

Föredragande
Signerat av: Nathalie Najem